

**PENGGUNAAN MEDIA KOMUNIKASI *WHATSAPP* TERHADAP EFEKTIVITAS KINERJA KARYAWAN****THE USE OF *WHATSAPP* COMMUNICATION MEDIA TO THE EFFECTIVENESS OF WORKER PERFORMANCE****A Andjani<sup>1a</sup>, IA Ratnamulyani<sup>2</sup>, AA Kusumadinata<sup>3a</sup>**

Ps. Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Djuanda Bogor,  
Jl. Tol No 1 Kotak Pos 35 Bogor 16740

“Korespondensi: A Andjani, Email: [ameliaandjani@gmail.com](mailto:ameliaandjani@gmail.com)  
AA Kusumadinata, Email: [alialamsyahkusumadinata@gmail.com](mailto:alialamsyahkusumadinata@gmail.com)

(Diterima: 26-03-2018; Ditelaah: 02-04-2018 ; Disetujui: 08-04-2018 )

**ABSTRACT**

The development of media today in one form of reformation and information disclosure area. The discovery of a super-sophisticated communication function is dubbed various names, including internet, virtual communication media, superhighway media and the like. One of the popular communication media today is *whatsapp*, that can be used to share information. This study attempts to (1) know the use of *whatsapp* communication media in PT. XX (2) to know the influence of *whatsapp* communication media. This research use explanative quantitative research method (analytic) by doing data collecting technique through questionnaire and data analysis using rank spearman's correlation test, population and sample are employees of PT. XX. The result of this research is the use of *whatsapp* communication media in PT. XX has been very good and can help in improving the effectiveness of performance.

*Keywords: Communicate Media, The Effective Performance, The Use of Whatsapp*

**ABSTRAK**

Berkembangnya media saat ini merupakan salah satu wujud era reformasi dan keterbukaan informasi. Penemuan fungsi komunikasi yang super canggih dijuluki berbagai nama antara lain internet, media komunikasi maya, media *superhighway* dan sebagainya. Salah satu media komunikasi yang populer saat ini adalah *whatsapp* yang dapat digunakan untuk berbagi informasi. Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui penggunaan media komunikasi *whatsapp* di PT. XX. (2) mengetahui pengaruh penggunaan media komunikasi *whatsapp* di PT. XX. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif eksplanatif (analitik) dengan melakukan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan analisis data dengan menggunakan uji korelasi *Rank Spearman's*, populasi dan sampelnya adalah karyawan PT. XX. Hasil dari penelitian ini adalah penggunaan media komunikasi *whatsapp* di PT. XX. sudah sangat baik dan dapat membantu dalam peningkatan efektivitas kinerja. Terdapat hubungan yang sangat kuat antara media sosial dan kinerja karyawan.

*Kata Kunci : Efektivitas Kinerja, Media Komunikasi, Penggunaan Whatsapp*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi telah banyak memberikan pengaruh dalam setiap aspek kehidupan manusia, salah satunya dalam hal komunikasi. Teknologi komunikasi yang semakin maju dan canggih, tentu berakibat pada informasi yang sangat berlimpa dan seakan tidak memiliki batas lagi. Untuk terwujudnya efektivitas dalam berkomunikasi kita memerlukan media. Menurut Cangara (2016), media komunikasi sangat berperan dalam perubahan masyarakat. Fungsi komunikasi yang super canggih yang telah ditemukan dijuluki berbagai nama diantaranya internet, media komunikasi maya, media superhighway dan sejenisnya. Keunggulan jaringan komunikasi internet ini ialah mempermudah dan mempercepat dalam mengirim juga memperoleh informasi sekaligus penyedia data.

Perkembangan media di jaman ini merupakan suatu wujud dari era reformasi dan keterbukaan informasi. Bentuk perkembangan teknologi saat ini adalah *smartphone*, yang sangat populer dan banyak digunakan. *Smartphone* dilengkapi dengan aplikasi paling baru yang diciptakan untuk memudahkan bertukar informasi dan berkomunikasi. Aplikasi canggih yang terdapat pada *smartphone* yaitu *whatsapp*. *Whatsapp* adalah aplikasi pesan lintas platform yang memiliki fungsi untuk mengirim dan menerima pesan dengan gratis tanpa dikenakan biaya SMS, hal ini dikarenakan paket data internet yang sama untuk *email*, *browsing web*, berlaku juga untuk penggunaan *whatsapp*. Dikutip dari *DetikInet* "Pengguna *whatsapp* sebagai pesan instant terpopuler didunia telah mencapai 1 miliar pengguna aktif setiap harinya, rata-rata 1,3 miliar pengguna pengguna aktif menggunakan *whatsapp* tiap bulan, dari 55 miliar pesan, 4,5 miliar diantaranya berupa foto, sementara 1 miliar adalah video, mayoritas pesan berupa tulisan, sedangkan di Indonesia pengguna *whatsapp* mencapai angka 58%" (Yudhianto 2017).

Peneliti sebelumnya yang dilakukan oleh Jati (2016) menunjukkan bahwa bahwa penggunaan *whatsapp* memang mempengaruhi kinerja karyawan sehingga

penggunaan *whatsapp* pada karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Untuk itu dengan data-data yang ada maka bisa pula *whatsapp* digunakan sebagai salah satu fasilitas yang digunakan oleh karyawan untuk lebih kerja maksimal jika karyawan memanfaatkan *whatsapp* dalam melakukan segala kegiatan dalam pekerjaan.

Namun lain halnya yang dilakukan oleh Wahyuni (2016) dalam penelitiannya, menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi melalui aplikasi *whatsapp*, dalam aspek kepuasan dinyatakan tidak efektif. Aspek kepuasan sangat dibutuhkan ketika menggunakan media komunikasi karena dapat dilihat manfaat yang dirasakan dalam penggunaannya. Sama halnya dengan karyawan aspek kepuasan dalam penggunaan media komunikasi *whatsapp* dilingkungan kerja akan mempengaruhi dalam proses komunikasi sehingga berdampak pada hasil kerja. Begitu juga dengan penelitian menurut Arifin (2015) bahwa *whatsapp* memang memudahkan mereka dalam kegiatan berkomunikasi dan juga dapat mempengaruhi perilaku mahasiswa menjadi tertutup. Perilaku tertutup merupakan sikap yang akan mempengaruhi hubungan antar perseorangan, dalam hal ini dampak karyawan yang menggunakan media tersebut. Sukrillah *et al.* (2017) peran *whatsapp* mampu menjembatani informasi yang terputus maupun lamban dengan memaksimalkan group yang ada dan mengembangkan silaturahmi yang berbasis informasi kampus. Beberapa pengajar dan mahasiswa memanfaatkan *whatsapp* sebagai bagian dari media yang mampu berinteraksi langsung terhadap perkuliahan.

Alasan yang menjadi hambatan-hambatan komunikasi akan berpengaruh dalam berkomunikasi. Kusuma (2013), Mengatakan Hambatan komunikasi terjadi karena adanya perbedaan pola pikir yang disebabkan oleh pengalaman, latar pendidikan bahkan usia yang berbeda dan beragam antar karyawan. Keberagaman karyawan menjadi tantangan sendiri dalam mengatasi masalah pada gangguan proses komunikasi dan dapat mempengaruhi sikap kerja karyawan yang

memungkinkan berdampak pada hasil kerjanya.

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh komunikasi, baik dilingkungan kerja dapat mampu meningkatkan kinerja. Menurut Mangkunegara (2004) media yang digunakan oleh *sender* dan *receive* merupakan penyebab yang dapat mempengaruhi komunikasi. Menurut Bernardin dan Russel (2006), dalam menilai kinerja karyawan ada beberapa kriteria yang dapat digunakan, diantaranya yaitu kualitas (*quality*), kuantitas (*quantity*),

ketepatan waktu (*timelines*) dan efektivitas biaya (*cost effectiviness*).

Memperhatikan hal tersebut penggunaan media komunikasi terhadap efektivitas kinerja karyawan menjadi penting untuk dikaji. Maka dari itu penelitian ini bertujuan (1.) Untuk Mendeskripsikan penggunaan media komunikasi *whatsapp* di PT. XX. (2.) Untuk mengetahui pengaruh penggunaan media komunikasi *whatsapp* terhadap efektivitas kinerja karyawan.

## Tinjauan Teori

### Media Sosial

Rohmadi (2016) Sosial media, sesuai namanya merupakan media yang memungkinkan penggunaannya untuk saling bersolisasi dan berinteraksi, berbagai informasi maupun menjalin kerja sama. Menurut Arifianto dan Christiany (2017) media sosial merupakan representasi teknologi atau aplikasi yang digunakan orang untuk menciptakan ataupun menjaga jaringan sosial mereka. Contohnya ialah melalui fasilitas *chatting* di internet. Saat sekarang hampir semua *web* berbasis interaktif dan memungkinkan pertukaran pesan dalam jarak jauh ini. Media sosial yang kian mewabah didunia (*Twitter, Facebook, Path, Instagram, Line, Whatsaap*) adalah beberapa contoh fasilitas pengiriman pesan yang dimaksud (Arifianto dan Christiany 2017).

### Pengertian *Whatsapp*

*Whatsapp* adalah media sosial berbentuk aplikasi *chating* yang dapat digunakan di *smartphone* dan hampir mirip *BlackBerry Messenger*. Media sosial *Whatsapp* adalah aplikasi pesan instant yang berfungsi untuk mengirim dan menerima pesan, tanpa dikenakan biaya pulsa seperti SMS dan Telepon seluler. Hal ini dikarena *whatsapp* menggunakan paket data internet yang sama dengan aplikasi lainnya. Jaringan data internet yang diperlukan untuk menjalankan aplikasi *whatsapp* ialah koneksi *3G* atau *WiFi*. Fitur-fitur yang dapat digunakan pada *whatsapp* yaitu, melakukan personal /group chat

(*online*), mengirim *dokumen*, mngirim foto, video, audio, lokasi. Awalnya *whatsapp* diperuntukan hanya untuk merka yang memiliki *iPhone*. Selanjutnya dengan adanya perkembangan, tidak hanya untuk *iPhone* namun tersedia juga untuk *versi blackberry, android, windows phone* dan *symbian*. Hingga tahun 2010 bertepatan pada bulan November, posisi peringkat ke 3 diraih oleh *whatsapp*, menjadi aplikasi terpopuler yang terunduh melalui nokia *Ovi Store* (Rusni 2018).

### Fitur- Fitur *Whatsapp*

*Whatsapp* mempunyai beberapa fitur-fitur, antara lain sebagai berikut :

1. Mengirim pesan teks
2. Menerima dan mengirim foto dari kamera langsung maupun album
3. Mengirim video
4. Bertukar dokumen baik dokumen berupa file maupun yang lainnya
5. Melakukan panggilan telepon dan panggilan video ataupun mengirim rekaman suara secara langsung.
6. Berbagi lokasi memanfaatkan GPS
7. Mengirimkan kartu kontak
8. Bertukar emotikon maupun stiker melalui personal chat maupun group chat.
9. Dapat mengganti foto profil, tulisan status, mencadangkan pesan, mengganti nomer dan menjaga keamanan akun dan mengatur privasi dalam menggunakan *whatsapp* pada fitur pengaturan (Rusni 2018)

### Kelebihan *Whatsapp*

Rusni (2018) menyebutkan beberapa kelebihan yang dimiliki *Whatsapp* adalah :

1. Tidak memerlukan uang untuk memasang aplikasi *whatsapp* ditelpon pintar dan biayanya percuma.
2. Boleh menghantar message, gambar, video, audio dan pesan suara dengan mudah.
3. Dapat melakukan obrolan dengan orang lain dengan kuota lebih dari 70 orang dalam satu chat group.
4. Penggunaan data yang kecil berbanding aplikasi-aplikasi lain.

### Penggunaan *Whatsapp*

Menurut Nitisusastro (2012) menjelaskan ada faktor-faktor yang bisa mempengaruhi kita dalam menggunakan suatu produk, yang dimaksud adalah *whatsapp*. Faktor-faktor tersebut diantaranya :

1. Pengetahuan Tentang Karakteristik  
Pengetahuan tersebut meliputi segala tentang *whatsapp*, *versi*, kemampuan, bagaimana cara *download* dan menggunakannya, serta biaya yang dipakai untuk mengaksesnya.
2. Manfaat  
Kita harus tahu manfaat dari *whatsapp* itu sendiri seperti apa, keunggulan serta kelemahannya dibandingkan dengan aplikasi lainnya.
3. Penggunaan  
Penggunaan disini lebih mengarah pada segi waktu, yaitu berapa lama *whatsapp* bisa digunakan jika tersambung dengan koneksi internet dan tujuan menggunakan *whatsapp*.

### Efektivitas

Secara etimologi efektivitas berasal dari kata efektif yang merupakan asal dari bahasa Inggris yaitu *effectiveness*. Pengertian dari kata tersebut dalam bahasa Indonesia yaitu berhasil dan dari bahasa Belanda adalah *effectief* yang berarti berguna. Effendy (2004) mendefinisikan efektifitas sebagai “proses komunikasi yang diharapkan mencapai hasil sesuai rencana dengan biaya yang

dianggarkan, waktu sudah ditentukan dan jumlah orang yang sudah ditetapkan.

Adapun berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektivitas merupakan suatu keefektifan, sebagai hasil dari segala sesuatu ataupun kegiatan (Fajri dan Senja 2008). Selain itu, banyak pakar yang memberikan batasan mengenai komunikasi yang efektif, diantaranya Tubbs dan Moss mengatakan keefektifan komunikasi memiliki ciri sebagai berikut yaitu adanya pengertian, dapat menemukan kebahagiaan, mempengaruhi sikap, hubungan sosial yang baik semakin meningkat, dan menimbulkan suatu tindakan pada akhirnya (Tubb dan Moss 2008).

Menurut Mangkunegara (2004) ada dua tinjauan faktor yang mempengaruhi komunikasi, yaitu faktor yang muncul dari komunikator atau (*sender*) dan dari komunikan atau (*receiver*). Adapun faktor-faktor tersebut, anatara lain :

1. Keterampilan *sender* dan *receiver*
2. Sikap *sender* dan *receiver*
3. Pengetahuan *sender* dan *receiver*
4. Media yang digunakan *sender* dan *receiver*

### Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja adalah pencapaian kerja atau usaha yang dihasilkan oleh setiap karyawan agar dapat membant perusahaan dalam meraih dan mewujudkan tujuan perusahaan. Setiap individu memiliki kinerja tersendiri dan memiliki tingkat kemampuan atau pencapaian prestasi yang tidak sama. Kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh merupakan kombinasi yang berpengaruh terhadap kinerja (Kosasih dan Budiani, 2007). Selain itu Wirawan (2009), menyatakan bahwa kinerja adalah usaha yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu tugas atau suatu profesi dalam waktu tertentu.

### Indikator Kinerja Karyawan

Bernardin dan Russel (2006) untuk menilai kinerja karyawan dapat melalui kriteria sebagai berikut :

1. Kualitas (*Quality*) adalah hasil prestasi dari suatu pekerjaan yang mendekati sempurna.
2. Kuantitas (*Quantity*) adalah hasil atau jumlah produksi yang dihasilkan dapat dilihat dalam satuan mata uang, jumlah unit bahkan pada jumlah atau intensitas kegiatan telah diselesaikan.
3. Ketepatan waktu (*Timeliness*) merupakan Kegiatan dalam menjadwalkan atau mengagendakan suatu kegiatan, selain itu hasil kegiatan dapat dicapai, pada waktu yang ditetapkan. Bersamaan koordinasi pada kegiatan yang lain dengan memaksimalkan waktu yang tersedia.
4. Efektivitas biaya (*Cost effectiveness*) adalah kegiatan dalam memaksimalkan biaya yang sudah dianggarkan. Agar perencanaan anggaran yang sudah dibuat sesuai dengan yang diharapkan. Selain itu untuk mendapatkan keuntungan sebanyak mungkin dan tidak mendapatkan kerugian
5. Hubungan antar perseorangan (*interpersonal impact*) merupakan tingkatan dimana seseorang dapat menjaga hubungan dengan orang lain. Menghargai pendapat, bekerjasama dengan orang lain baik pemimpin perusahaan maupun rekan kerja.

## METODELOGI PENELITIAN

Metode Survey eksplanatif (anallitik) digunakan jika peneliti ingin mengetahui suatu situasi atau keadaan tertentu yang berlangsung atau yang dapat mempengaruhi terjadinya sesuatu. Dengan mengambil sampel dari satu populasi dengan menggunakan angket sebagai alat pengumpulan data primer dan survey eksplanatif ini bersifat asosiatif dimana peneliti bermaksud untuk menjelaskan hubungan (korelasi) anatar variabel (Kriyantono 2006).

Penelitian ini dilakukan di PT.XX, yang beralamat di Jl. Tentara Pelajar Cimanggu Pahlawan No. 01, RT.001/RW.016 Kedungwaringin, Kecamatan Tanah Sareal Kota Bogor 16163. Jadwal penelitian yang digunakan untuk penelitian (pengambilan data sekunder dan primer) dilaksanakan selama dua minggu dimulai pada tanggal 1 Januari 2018 sampai 9 Januari 2018. Dengan mengambil sampel jenuh atau populasi yang ada menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data system skoring, dalam penelitian ini skala pengukuran menggunakan Weight Mean Score yaitu dengan pembobotan nilai untuk skala 1-5.

Dalam menentukan jumlah sampel, penulis meyakini apa yang dikatakan oleh Suharshimi

(2006) “Apabila subjeknya tidak mencapai 100, lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya dinamakan penelitian populasi. Tetapi jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25%, 30-35% atau lebih”. Dengan demikian penulis mengambil sampel penelitian ini sebanyak 100% dari populasi yang ada, yaitu 100% = 50 orang karyawan PT. Oase Nusantara Ekaprima.

Penelitian ini digunakan data primer dan sekunder, menurut, Sugiyono (2010) sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data disebut data primer, dan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data disebut sebagai sumber sekunder. Data sekunder ini merupakan data yang tidak langsung didapat dari sumbernya, data ini diperoleh dari penelusuran literatur seperti buku-buku, internet, dan sumber-sumber pendukung lainnya Pengolahan data penelitian disini dilakukan dengan merekapitulasi terlebih dahulu data yang telah diterima setelah itu hasil tersebut diuji korelasi agar mendapat kesimpulan bahwa signifikan atau tidak signifikan data yang telah diperoleh

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Penggunaan Media Komunikasi Whatsapp

Penggunaan suatu media harus diringi dengan pengetahuan atau tentang cara menggunakan. Keterampilan dalam menggunakan suatu produk merupakan proses dari ketidaktahuan menjadi tahu, tidak dikenal menjadi kenal, tidak paham menjadi paham. Karena tidak semua orang dapat mengetahui, mengenal dan memahami suatu produk. menurut ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kita dalam menggunakan suatu produk dalam hal ini adalah *whatsapp*. Faktor-faktor tersebut diantaranya :

(1) Pengetahuan tentang karakteristik bagaimana cara mendonwoald dan menggunakan nya serta fitur-fitur yang

ada pada *whatsapp* seperti (*personal & group chat, voice note, call/v-call, share location, photos, video, audio, music, contact*).

- (2) Manfaat yang didapatkan dari *whatsapp*, keunggulan dan kemudahan apa saja yang diperoleh ketika menggunakan *whatsapp*.
- (3) Penggunaan pada segi waktu, yaitu berapa lama *whatsapp* bisa digunakan jika tersambung dengan koneksi internet, tujuan penggunaan *whatsapp*, biaya penggunaan yang dikeluarkan jika menggunakan *whatsapp*, kemudahan penggunaan dibanding dengan aplikasi lain.

**Tabel 1** perspektif responden terhadap penggunaan media komunikasi whatsapp

No	Dimensi	Indikator	Keterangan
1	Pengetahuan	Mendonwoald <i>whatsapp</i>	4.70
		<i>Whatsapp</i> smartphome, web	4.36
		Fitur-fitur <i>whatsapp</i>	4.30
2	Manfaat	Media Komunikasi	4.60
		Media Koordinasi	4.56
3	Penggunaan	<i>Whatsapp</i> lebih mudah	4.38
		Lebih ekonomis	4.24
		Terkoneksi internet	4.52
<b>Rerata</b>			4,46

Keterangan : 1-1,8 : Sangat Rendah, 1,9-2,6 : Rendah , 2,7-3,4 : Sedang, 3,5-4,2 : Tinggi, 4,3-5 : Sangat Tinggi

Tabel 1 menunjukkan bahwa penggunaan media komunikasi *whatsapp* mendapatkan hasil rata-rata 4.46 yang dikategorikan Sangat tinggi , dengan kategori sangat baik ini artinya responden sudah memiliki pengetahuan tentang penggunaan media komunikasi *whatsapp*, mengetahui manfaat dan penggunaan *whatsapp* dalam berkomunikasi. Meskipun ada beberapa responden yang belum dapat menguasai penggunaan *whatsapp* dengan baik dan benar. Hal demikian disebabkan adanya hambatan-hambatan diantaranya kurangnya informasi mengenai pengetahuan tentang *whatsapp* itu sendiri, perbedaan usia dan juga pendidikan responden yang beragam.

Sama halnya dengan Nitisusastro (2012) menjelaskan bahwa terdapat faktor-faktor yang bisa mempengaruhi kita dalam menggunakan suatu produk yang dimaksud disini ialah *whatsapp*. Faktor-faktor tersebut diantaranya pengetahuan tentang karakteristik, manfaat dan penggunaan. Maka dari itu setiap orang seyogyanya dapat memperhatikan hal-hal tersebut agar komunikasi dapat berjalan baik.

Seorang karyawan harus dapat memaksimalkan penggunaan *whatsapp* sebagai media komunikasi. Seperti yang diutarakan Jati (2016) lebih bagus jika karyawan menggunakan *whatsapp* dalam

melakukan segala kegiatan yang berkaitan dengan pekerjaan. Senada dengan hal tersebut Sukrillah *et al.* (2017) mengungkapkan bahwa efisiensi terjadi dengan menggunakan

*whatsapp* karena mampu meningkatkan pemahaman komunikasi yang terbuka dan lebih dekat antar tenaga pendidik dan pengajar.

### Pengaruh Penggunaan Media Komunikasi *Whatsapp* terhadap Efektivitas Kinerja

Analisis hubungan antara hubungan penggunaan media komunikasi *whatsapp* terhadap efektivitas kinerja berdasarkan uji statistik korelasi Rank Spearmans dengan alat bantu SPSS For Windows Versi 20, diperoleh

angka koefisien korelasi sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 2. Uji Korelasi Penggunaan Media Komunikasi *Whatsapp* terhadap Efektivitas Kinerja.

**Tabel 2 Uji Korelasi Penggunaan Media Komunikasi *Whatsapp* terhadap Efektivitas Kinerja**

<b>Korelasi Antar Peubah</b>	
Penggunaan Media Komunikasi <i>Whatsapp</i>	Efektivitas Kinerja
Pearson Correlation	,756**
Sig. (2-tailed)	,000
N	50

Keterangan \*\*. Hubungan yang sangat kuat pada taraf 1% (2-tailed).

Tabel 2, dapat diporeleh koefisien korelasi *Rank Spearmens* hubungan antara penggunaan media komunikasi *whatsapp* terhadap efektivitas kinerja sebesar 0,756\*\*. Maka dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki hubungan nyata diantara penelitian tersebut berdasarkan interpretasi terhadap koefisien korelasi tingkat hubungannya termasuk pada kategori Kuat.

Penggunaan media komunikasi *whatsapp* dalam lingkungan kerja membuat responden mengetahui bahwa dengan penggunaan *whatsapp* berdampak pada efektivitas kinerja sehingga berpengaruh pada hasil kerja. Artinya ada hubungan antara penggunaan media komunikasi *whatsapp* terhadap efektivitas kinerja.

Penelitian Rijallahudin *et al.* (2016) menjelaskan bahwa penggunaan media memiliki hubungan yang erat dengan ketertarikan pengguna terutama pada laman-laman yang dimiliki pada aplikasi media sosial. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa *whatsapp* memang mempengaruhi kinerja karyawan sehingga penggunaan *whatsapp*

pada karyawan dapat dilakukan dalam rangka meningkatkan kinerja.

Cangara (2016) mendefinisikan suatu proses komunikasi tidak akan berlangsung tanpa didukung oleh unsur-unsur pengirim (*source*), pesan (*message*), saluran/media (*channel*), penerima (*receiver*), dan akibat/pengaruh (*effect*). Artinya media komunikasi memiliki peranan penting dalam proses komunikasi. Sama halnya dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Jati (2016) Pada dasarnya *whatsapp* merupakan aplikasi media sosial berupa Percakapan (*chat*) yang secara langsung (*real time*) dapat mengirim pesan dengan mudah. Dibekali dengan fitur-fitur yang mumpuni seperti *whatsapp group* yang memudahkan karywan untuk membuat *group* yang memang digunakan sebagai media untuk sesama karyawan, bisa saling berdiskusi mengenai pekerjaannya. Selain itu terdapat fitur *whatsapp call* yang membuat karyawan lebih dimudahkan dan diuntungkan jika menggunakan aplikasi *whatsapp* dalam pekerjaannya. Kemudahan yang ditawarkan

oleh aplikasi fitur ini membuat karyawan menghemat pengeluaran untuk pembelian pulsa, karena fitur ini memang disediakan oleh *whatsapp* secara gratis untuk menelpon dengan hanya membutuhkan koneksi ke

internet. Untuk itu dengan data-data yang dimiliki maka dapat menunjang kinerja karyawan lebih baik lagi.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Karyawan memiliki pemahaman, pengetahuan tentang penggunaan serta manfaat *whatsapp* sebagai media komunikasi secara sangat baik pada skor (4,46). Namun pada indikator efektivitas kinerja hanya mendapatkan nilai baik dari hasil penilaian, dikeranakan ada beberapa indikator yang belum mampu dicapai oleh sebagian karyawan.
2. Penggunaan media komunikasi *whatsapp* terbukti mempengaruhi kinerja karyawan. Terdapat hubungan antara kedua variabel tersebut, berdasarkan interpretasi terhadap koefisien korelasi tingkat hubungannya termasuk pada kategori Kuat pada nilai 0,756 dengan standar deviasi 1 persen.

### Saran

1. Sebaiknya pengetahuan tentang penggunaan media komunikasi *whatsapp* dapat terus di *update*. Serta pemanfaatan dalam penggunaan media komunikasi dapat lebih efektif dan efisien pada umumnya, khususnya dapat meningkatkan efektivitas kinerja dilingkungan kerja.
2. Banyak sekali media komunikasi yang saat ini hampir mudah diakses untuk semua orang, khususnya karyawan. Sehingga dapat menggunakan berbagai media komunikasi yang lain dan dapat dilakukan perbandingan, lebih efektif lagi untuk dapat meningkatkan efektivitas kinerja.
3. Perlu dilakukan penelitian yang serupa berkenaan dengan sejauh mana kinerja yang mampu ditunjang oleh media sosial dalam meningkatkan kualitas karyawan dengan teknik dan analisa yang berbeda seperti model regresi ataupun *path* analisis.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifianto, Christiany J. 2017. *Komunikasi di Era Digital*. Jakarta (ID) : Aswaja Persindo.
- Arifin HF. 2015. Pengaruh *Whatsapp* Terhadap Perilaku Tertutup Mahasiswa (Survey Pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi FISIKOM Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Angkatan 2014). Yogyakarta : Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Bernardin, Rusell. 2006. *Pinter Manajemen, Aneka Pandangan Kontemporer*. Alih Bahasa Agus Maulana. Jakarta (ID): Binarupa Aksara.
- Cangara H. 2016 *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Edisi 2. Jakarta (ID) : PT. Raja Grafindo Persada.
- Effendy OU. 2004. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung (ID) :PT. Remadja Rosdakarya.
- Fajri, Senja. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta (ID) : Difa Publisier.
- Kosasih N, Budiani S. 2007. *Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan: Studi Kasus Departemen Front Office Surabaya Plaza Hotel*. Management Perhotelan 3 (2): H.81
- Kriyantono R. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta (ID): Kencana Pernada Media Group.
- Mangkunegara AP. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Nitisusastro M. 2012. *Perilaku Konsumen*. Bandung (ID) : Alfabeta.
- Jati PP. 2016. *Analisa Pengaruh Aplikasi Whatsapp Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. First Position Group, sistem informasi*. Jakarta : Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri.
- Kusuma AC. 2013. *Analisis Pengaruh Komunikasi Efektif terhadap Kinerja Karyawan PT. Mitra Makmur Industri*. Alih Jenis Manajemen. [Skripsi]. Bogor : Institut Pertanian Bogor.
- Rijallahudin, Ratnamulyani IA, Kusumadinata AA. 2016. Pengaruh Penggunaan Layanan Aplikasi Digital *Googel Play* Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Responden. *Jurnal Komunikatio* 2(2): 135-146.
- Rohmadi A. 2016. Tips Produktif Ber-social Media. Jakarta (ID): Gramedia.
- Rusni A . 2017. *Penggunaan Media Online Whatsapp dalam Aktivitas Komunitas One Day One Juz (ODOJ) dalam Meningkatkan Minat Tilawah ODOJER di Kota Pekanbaru*. [Skripsi]. Riau: Jurusan Ilmu Komunikasi-Konsentrasi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Riau.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung (ID) : CV. Alfabeta..
- Suharshimi A. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi*. Jakarta (ID): Rineka Cipta.
- Sukrillah A, Ratnamulyani IA, Kusumadinata AA. 2017. Pemanfaatan Media Sosial Melalui Whatsapp Group Fei Sebagai Sarana Komunikasi. *Jurnal Komunikatio* 3(2): 95-104.
- Tubb SL, Moss S. 2008. *Humann Communication (Prinsip-Prinsip Dasar)*. Badung (ID) : PT. Remadja Rosdakarya.
- Yudhianto. 2017. *Penggunaan Whatsapp Kian Mencengangkan*. *DetikInet*, hlm. 1. <http://inet.detik.com/cyberlife/>. Diambil tanggal 30 Juli 2017.
- Wahyuni YL. 2016. *Efektifitas Komunikasi Melalui Aplikasi Whatsapp (Studi Terhadap Group KPI 2012 Di Whatsapp*

*Pada Mahasiswa KPI Angkatan 2012*).  
Yogyakarta (ID): Universitas Islam Negeri  
Sunan Kalijada Yogyakarta.

Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber  
Daya Manusia: Teori, Aplikasi, dan  
Penelitian*. Jakarta (ID): Salemba Empat.